



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

PARA: JULIANA CAROLINA PEREZ CASTRO
Secretaria General

DE: COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Final Auditoría de Gestión PQRS.

Una vez cumplido el tiempo otorgado para ejercer el Derecho de Contradicción al informe Final resultante del proceso correspondiente al periodo comprendido de la vigencia 2021 y primer semestre de 2022, no se recibió respuesta alguna que desvirtuara las HALLAZGOS realizadas, se envía el informe final definitivo que contiene y los Hallazgos, ante los cuales se deberá elaborar un Plan de Mejoramiento en el Formato IPSE-AUF08.

Cordialmente,

SAUL ALBERTO ROMERO PIÑEROS



**MINISTERIO DE MINAS Y
ENERGÍA**



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

**INSTITUTO DE PLANIFICACION Y PROMOCION DE SOLUCIONES ENERGETICAS
PARALAS ZONAS NO INTERCONECTADAS IPSE**

GRUPO CONTROL INTERNO

**INFORME FINAL
AUDITORIA GESTION DE PQRS**

Bogotá D.C., Diciembre de 2022



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

TABLA DE CONTENIDO

1.-DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO A AUDITAR

2.-OBJETIVOS DE AUDITORIA

2.1. OBJETIVO GENERAL

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

3. -ALCANCE DE AUDITORIA

4. -MARCO NORMATIVO NORMATIVA SOPORTE DE AUDITORIA

5. -ANÁLISIS DE LA INFORMACION

-5.1. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS DIFERENTES CANALES DE MAYOR AFLUENCIA UTILIZADOS POR LA CIUDADANÍA PARA INTERPONER LAS PQRS

-5.2. ANÁLISIS DENTRO DEL PERIODO DE LA VIGENCIA 2021 Y PRIMER SEMESTRE DE 2022 DE ESTA AUDITORÍA DE LAS CUATRO PQRS QUE SE PRESENTARON CON MAYOR FRECUENCIA EN EL PERIODO DE LA VIGENCIA 2021 Y PRIMER SEMESTRE DE 2022.

-5.3. IDENTIFICACION DE ACCIONES DE MEJORA DENTRO DEL PROCESO

-5.4. VERIFICAR LOS PQRS CON RESPUESTA DESPUÉS DE TÉRMINOS, CON EL FIN DE ESTABLECER LAS CAUSAS PRINCIPALES QUE OCASIONARON DICHA SITUACIÓN.

-5.5 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE LEY Y LOS CONTROLES AL PROCEDIMIENTO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRS POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. -HALLAZGOS DE AUDITORIA



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO A AUDITAR

El IPSE presenta el informe consolidado sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas en el link <https://ipse.gov.co/mapa-del-sito/ipse-scucha-atencion-al-ciudadano/informes-pgrsd/> publicados desde 2017 hasta el primer semestre de 2022.

La Entidad presenta en el menu atención al ciudadano “La carta de trato digno a los ciudadanos” una versión para cada vigencia, en el marco de esta auditoria se revisa la correspondiente a la vigencia actual, en ella se señala los derechos de los ciudadanos ante las autoridades, los deberes de los ciudadanos y los canales de atención de las PQRSD dispuestos. A continuación se señalan dichos canales:

Canal	Medio	Ubicación	Horario de atención	Descripción
	Chat con horarios	www.ipse.gov.co	8:30 am a 09:30 am Días hábiles martes y jueves	hábiles de atención, en cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
	Foro	www.ipse.gov.co	Según programación.	Asesor Virtual - IPSE, es un canal de comunicación instantánea a través de Internet entre los ciudadanos y el instituto para atender consultas de orden general.
Redes Sociales	Twitter	@IPSEnergiaZNI	Permanente	Esta opción en el sitio web permite que los ciudadanos intercambien información y opiniones de temas específicos de interés. El diálogo con los usuarios no es en tiempo real, las preguntas u opiniones se publican y posteriormente se responden por expertos en el tema, en cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
	Facebook	@IPSEnergiaZNI		
	Instagram	@IPSEnergiaZNI		
	Linkedin	company/ipse-zni		
	Linked in	company/ipse-zni		Los ciudadanos podrán enterarse de las novedades del IPSE, además podrán interactuar con los servidores del instituto. De igual manera, es posible plantear preguntas y recibir información a través del muro o por el módulo de mensajes. La oficina de comunicaciones del instituto realiza la interacción con los usuarios de la red, direcciona y responde las solicitudes y preguntas con el apoyo de expertos, en los términos de ley.

Fuente de informacion Pagina Web de la Entidad

Adicional, en el sector de Minas y Energía, al cual pertenece el Instituto, cuenta con una “Línea Ética” gratuita nacional 018000128522, el link <https://transparencia.minenergia.gov.co>, o el correo electrónico



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

lineaetica@minenergia.gov.co, mecanismos a través de los cuales la ciudadanía en general puede presentar denuncias sobre actos de corrupción.

En la actualidad la Entidad cuenta con la Resolución 20211300000785 del 25 de febrero de 2021 “ Por la cual se modifica y actualiza el reglamento para el trámite interno de atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas - IPSE-”.

Adicional en el marco del Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9, las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, pueden presentar peticiones verbales ante la Entidad, ya que se ha dispuesto al interior del IPSE de un procedimiento para traducir la información pública solicitada a su respectiva lengua.

En atención a lo anterior y al plan anual de auditoría de gestión del IPSE vigencia 2022, la Oficina de Control Interno- OCI- en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana” establecida en el artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. OBJETIVOS DE AUDITORIA

2.1. OBJETIVO GENERAL

Verificar las actuaciones administrativas ejecutadas en el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas -IPSE-, en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales diseñados para tal fin.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1. Analizar las fortalezas y debilidades de los diferentes canales de mayor afluencia utilizados por la ciudadanía para interponer las PQRSD-

2.2. Analizar dentro del periodo de la vigencia 2021 y primer semestre de 2022 de esta auditoría las cuatro primeras por clasificación de las PQRSD que se presentaron con mayor frecuencia en el periodo



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

2.3. Identificar las acciones de mejora en relación a los resultados obtenidos en los informes de PQRSD para determinar la eficacia de dichas acciones

2.4. Verificar los PQRSD con respuesta después de términos, con el fin de establecerlas causas principales que ocasionaron dicha situación.

2.5. Verificar el cumplimiento de los criterios de ley y los controles al procedimiento al interior de la Entidad sobre la atención de PQRSD por parte del grupo de atención al ciudadano.

3. ALCANCE DE AUDITORIA

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en la herramienta ORFEO durante la vigencia 2021 y el primer semestre del 2022.

4. MARCO NORMATIVO NORMATIVA SOPORTE DE AUDITORIA

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991, toda persona tiene derecho a peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública.
- Decreto 019 de 10 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2015, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte del libro 2 de decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición*”.
- Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas de protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica.
- Ley 2207 de 17 de mayo de 2022, por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020. Proferido durante las declaratorias de estado de emergencia, económica, social y ecológica por causa de la pandemia COVID -19.
- Resolución IPSE 20211300000785 del 25 de febrero de 2021 “ Por la cual se modifica y actualiza el reglamento para el tramite interno de atencion a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas -IPSE-”.

5. ANALISIS DE LA INFORMACION

5.1. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS DIFERENTES CANALES DE MAYOR AFLUENCIA UTILIZADOS POR LA CIUDADANÍA PARA INTERPONER LAS PQRS

El Instituto cuenta con diferentes canales de acceso para presentar las SPQRD tales como:

- Presencial con radicación de documentos y atención personalizada.
- Telefónica, mediante línea en Bogotá 601 6397888 y en el sector de Minas y Energía, al cual pertenece el Instituto, cuenta con una “Linea Etica” gratuita nacional 018000128522.
- Virtualmente mediante pagina Web del Instituto, Correo Electrónico, Chat, foro y a través del Ministerio mediante el link <https://transparencia.minenergia.gov.co> , o el correo electronico lineaetica@minenergia.gov.co.
- Redes sociales como Twitter, Face book, Instagram y LinkedIn con disponibilidad de acceso para todas las instituciones académicas, empresas sociales y comerciales del estado, particulares, ciudadanos y en general para cualquier persona natural o jurídica nacional o extranjera, que a bien tenga hacer una solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia acorde a lo normado en la Ley 1755 de 2015.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

A pesar de esto, en desarrollo de ésta Auditoria se observó que el 98.4% de las PQRSD han ingresado mediante el canal Página Web-Correo Electrónico y que el 1.6% restante ha ingresado por el canal de correspondencia, el cual contiene correo postal, entrega a la mano o fax.

También observamos que del total de 1.448 PQRSD ingresadas durante el periodo enero 2021- septiembre 2022 (Alcance de esta Auditoria) veintiséis (26) aproximadamente el 1.8% corresponden a las modalidades de Quejas, Reclamos o Denuncias, ante lo cual debemos generar un control para realizar un seguimiento y evitar riesgos de sanciones.

5.2. ANÁLISIS DENTRO DEL PERIODO DE LA VIGENCIA 2021 Y PRIMER SEMESTRE DE 2022 DE ESTA AUDITORÍA DE LAS CUATRO PQRSD QUE SE PRESENTARON CON MAYOR FRECUENCIA EN EL PERIODO DE LA VIGENCIA 2021 Y PRIMER SEMESTRE DE 2022.

El Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas- IPSE en la vigencia de 2021 recibió 1041 PQRSD y 407 en el primer semestre de 2022, el 98% a través de la página web - correo electrónico y solo un 2% a través de correspondencia, los demás canales habilitados no fueron utilizados por la ciudadanía para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.



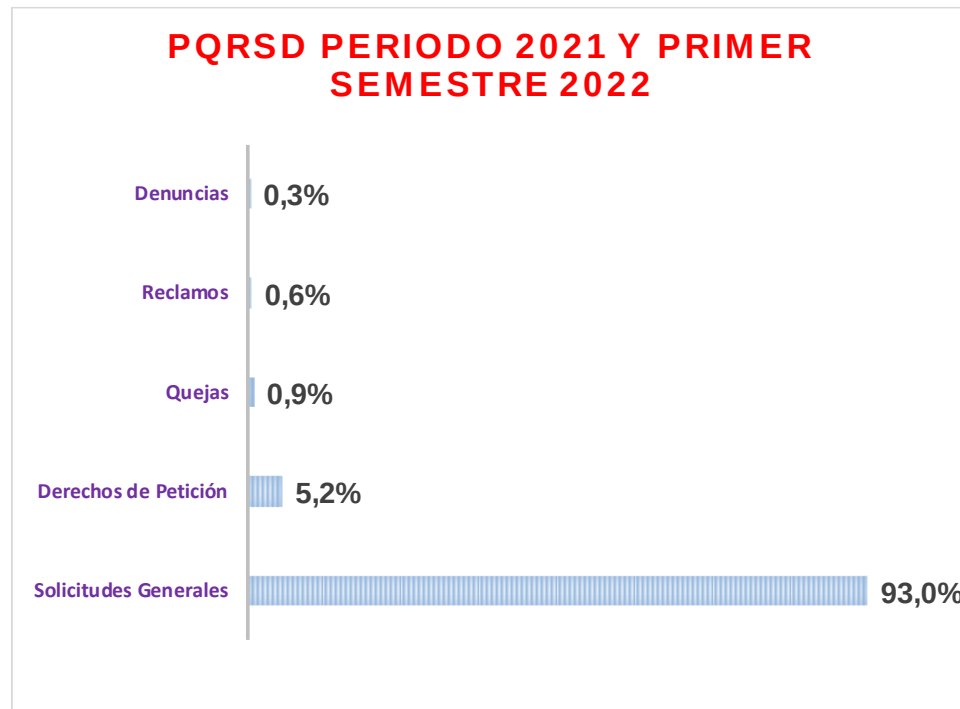
Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

El 93% del total registrado en el periodo objeto de auditoria corresponde a solicitudes



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

generales, 5% a derechos de petición y el restante 2% lo constituyen quejas, reclamos y denuncias.



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Del análisis realizado a los informes bimestrales correspondientes a los meses de marzo a abril en las dos vigencias, registran los más altos números de PQRSD del periodo auditado, 229 en el 2021 y 1991 en la actual vigencia que comparados representaría una disminución del 17% para el 2022. En promedio se presentan 150 PQRSD por bimestre, que significaría 2,5 por día, número que es bastante alto para la entidad.

Las solicitudes representan el más alto porcentaje de las PQRSD (93%), que junto a los Derechos de Petición representan el 98,2% del total.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

SOLICITUDES

En el periodo analizado se presentaron 1347 solicitudes, de los cuatro temas de mayor incidencia fueron:

- 226 Trámites financieros, pagos, facturas, retenciones, etc., que representan el 16,8%.
- 119 solicitudes de certificados contractuales que constituyen el 8,8%.
- 113 certificados laborales para otros fines diferentes a bono pensional que equivale a un 8,4%
- 279 corresponden a temas varios aglomerados en el concepto de Otros, siendo este el porcentaje más alto de las solicitudes en el periodo auditado, con un porcentaje del 20,7%.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Los cuatro trámites de solicitudes que con mayor frecuencia se presentaron en el periodo de la vigencia 2021 y primer semestre de 2022 antes mencionados, representan el 54,7% del total de solicitudes presentadas en la entidad en este periodo.

Es importante señalar que, en un análisis de datos por tema, no es apropiado que el mayor porcentaje sea el ítem “Otros” ya que ello implica que se agruparon temas de especial significancia para ser analizados de forma particular, dado el peso porcentual de los mismos, por ello al constituir uno de los temas más frecuentes, no permite que se tomen decisiones direccionadas a mejorar la atención de los mismos, dado que se encuentran incluidos en diversas temáticas no identificadas.

El análisis de datos desagregado la agrupación de los mismos por tema exige que tengan un peso porcentual significativo para ser tratados de forma independiente, y para evitar incluir temas extensos, se agrupan con criterios que los sectoricen por su afinidad, para que su análisis permita conocer rápidamente el comportamiento de un sector o grupo para la toma de decisiones, dejando en el ítem denominado “Otros” solamente los de menor representatividad porcentual que no clasifiquen en los temas individualizados antes mencionados. En ningún momento, el ítem o tema denominado “Otros” no puede ser el de mayor peso porcentual, porque impediría direccionar oportunamente las decisiones de su análisis al contener múltiples temas; por tanto, si “Otros” es el de mayor porcentaje se puede concluir que la desagregación no se realizó al nivel adecuado.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

En cuanto a la responsabilidad y competencia para atender las solicitudes en el periodo analizado se evidencio que:

- ✓ Subdirección de Contratos y Seguimiento es el proceso que atendió el mayor número de solicitudes con 272 que corresponde al 20,2%.
- ✓ Subdirección de Planificación Energética con 270 solicitudes que representan un 20%.
- ✓ El Grupo de Recursos Financieros con 224 solicitudes atendidas tiene una participación porcentual de 16,7%.
- ✓ El Grupo de Talento Humano con 225, también participa con el 16,7% del total de las solicitudes.

Las anteriores cuatro areas o dependencias de la entidad atendieron el 73,6% de las solicitudes que ingresaron a la entidad en el periodo auditado. El canal más utilizado para presentar las solicitudes fue la página web - correo electrónico con un 98% y el restante 2% se realizó a través de correspondencia.



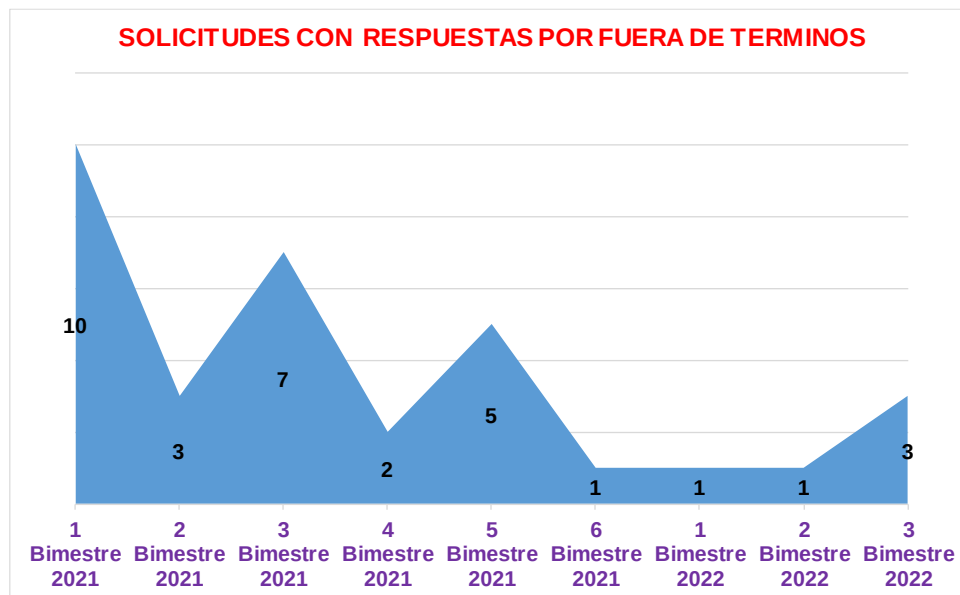
Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

Solicitudes con respuesta por Fuera de Términos

En el periodo auditado de la vigencia 2021 y primer semestre de 2022 se atendieron fuera de los términos establecidos 33 solicitudes, de las cuales el 42% corresponden a temas de trámites financieros: pagos, facturas, retenciones, mientras el 21% corresponde al ítem Otros, situación que evidencia que concurren temas con peso porcentual importante, que considera el grupo auditor se debiera desagregar para su análisis pertinente.



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Es importante señalar que las solicitudes atendidas fuera de los términos establecidos por la Ley representan el 2,4% del total presentado de solicitudes a la entidad en el periodo auditado, incumplimiento que acarrea consecuencias disciplinarias y contractuales, según sea su vinculación con la entidad de quien incurre en el incumplimiento.

PETICIONES

La Ley 1755 de 2015 mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que toda persona tiene derecho a presentar peticiones



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Señala además, que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 fija los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, estando sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

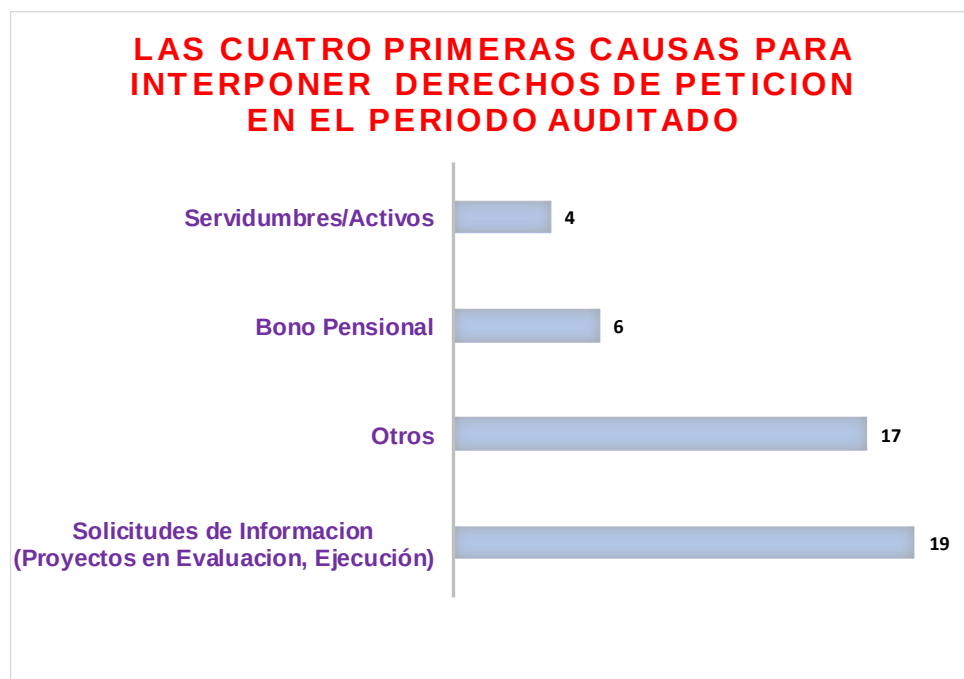
En el periodo comprendido entre enero de 2021 y junio de 2022 se presentaron 75 Derechos de Petición que representan el 5,2% del total de las PQRSD recibidas en el Instituto, y los



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

cuatro temas de mayor frecuencia en su orden fueron:

- 19 Solicitudes de Información (Proyectos en Evaluación, Ejecución, etc)
- 17 Otros
- 6 Bono Pensional
- 4 Servidumbres/Activos



Fuente. Informacion reportada en los informes Bimensuales del auditado

En cuanto a la instancia de la administración que atendió los Derechos de Petición durante el periodo auditado tenemos lo siguiente:

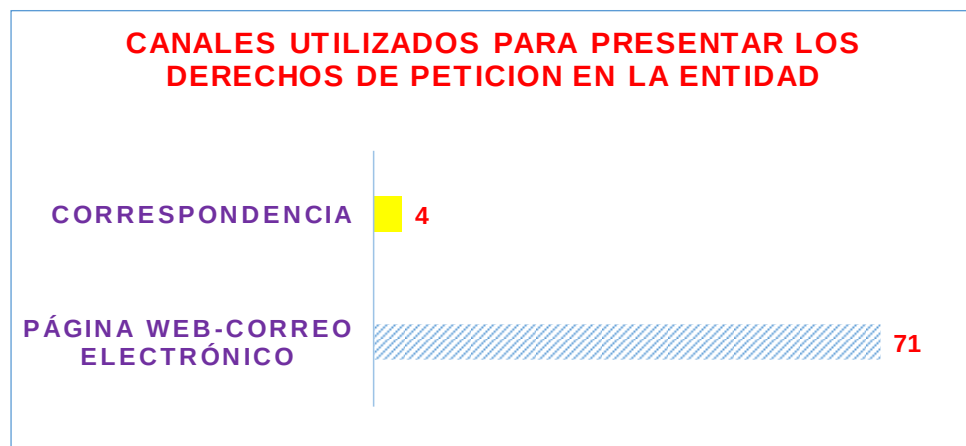
- ✓ La Subdirección de Planificación Energética es el proceso que atendió el mayor número de Derechos de Petición con 23 que corresponde al 30,7%.
- ✓ La Subdirección de Contratos y Seguimiento respondió 22 Derechos de Petición que representan el 29,3%
- ✓ La Oficina Jurídica con 9 Derechos de Petición fue la tercera instancia con mayor demanda con un 12% del total presentado en el periodo.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

- ✓ El Grupo de Talento Humano tramito 8 Derechos de Petición que representan el 10,7% del total del periodo.

Estos cuatro procesos reúnen el 82,7% del total de Derechos de Petición que se presentaron ante el Instituto, de los cuales el 60% se presentaron a las dos Subdirecciones. Los canales utilizados para presentar los Derechos de Petición fueron la página web-correo electrónico en un 95% y el restante a través de correspondencia, como se detalle en el siguiente gráfico.



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

De acuerdo a lo aquí analizado se observa que si bien es cierto los canales disponibles para el ingreso de las PQRSD no se utilizan en su gran mayoría de manera contante, tampoco se ha presentado ningún inconveniente o represamiento en la recepción de las mismas y que su trámite de ingreso se ha dado de manera normal y adecuada.

QUEJAS

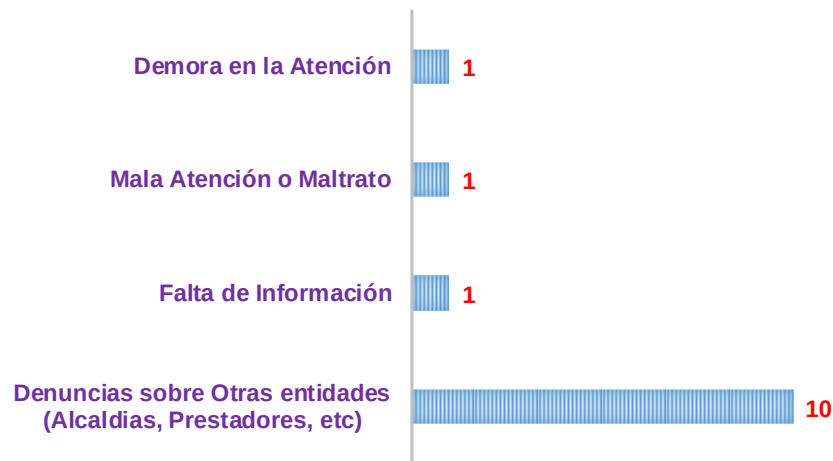
Las quejas presentadas durante el periodo auditado fueron un total de 13, las cuales versaron sobre los siguientes temas:

- 10 corresponden a denuncias sobre otras entidades (Alcaldías, Prestadores, etc)
- 1 por Falta de Información
- 1 Mala Atención o Maltrato
- 1 por Demora en la Atención



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

**LAS CUATRO PRIMERAS CAUSAS PARA
INTERPONER UNA QUEJA EN EL PERIODO
AUDITADO**



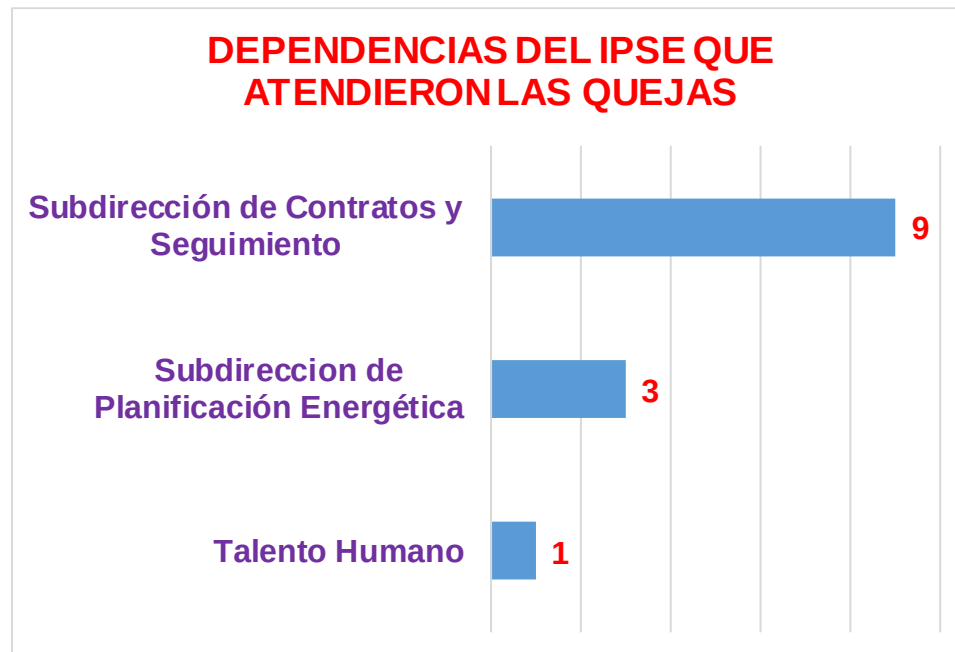
Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Es preciso señalar que, el mayor porcentaje de las quejas corresponde a “denuncias” de otras entidades que representan un 77%, situación que al no ser contra la entidad bien pudiera dársele traslado al competente para dar respuesta, pues difícilmente el IPSE podría argumentar sobre responsabilidades y competencias externas de otras entidades.

Las instancias del IPSE que atendieron las quejas fueron las siguientes:



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

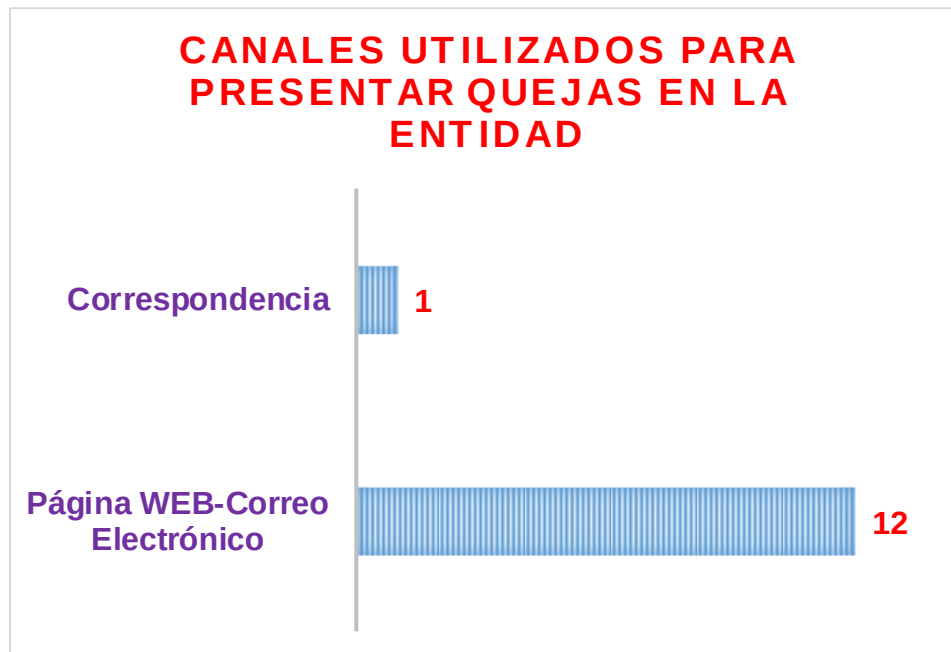


Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Los canales mediante los cuales se presentan las quejas son, la página web-correo electrónico en un 92% y a través de correspondencia un 8% del total presentado en el periodo.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

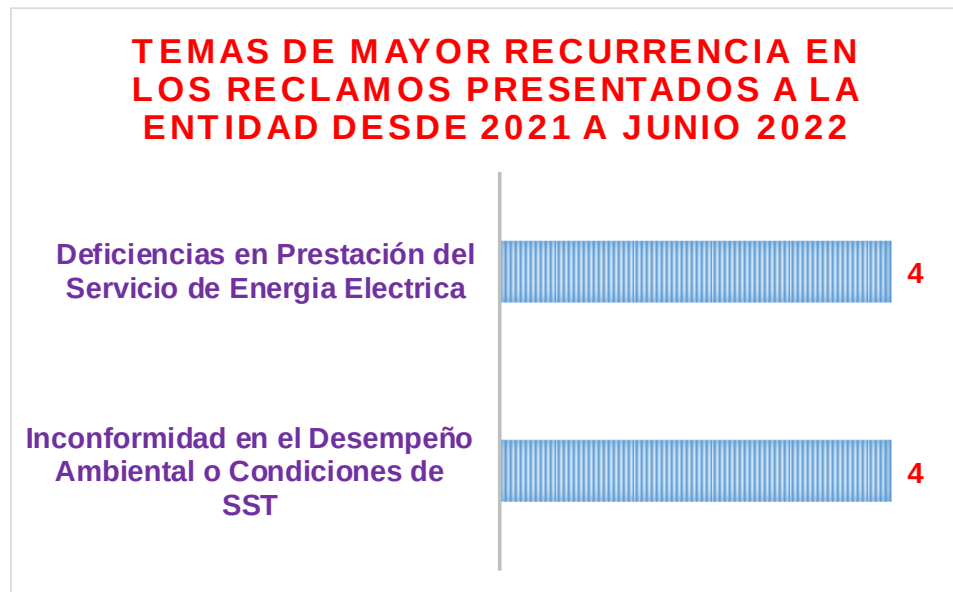
RECLAMOS

El número de reclamos recibidos en el IPSE durante el periodo de auditoria fue de ocho (8), las cuales corresponden a los siguientes temas :

- Cuatro (4) por inconformidad en el desempeño ambiental o condiciones de SST que representan el 50% del total
- Cuatro (4) por deficiencias en prestación del servicio de energía eléctrica que constituyen el 50%



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

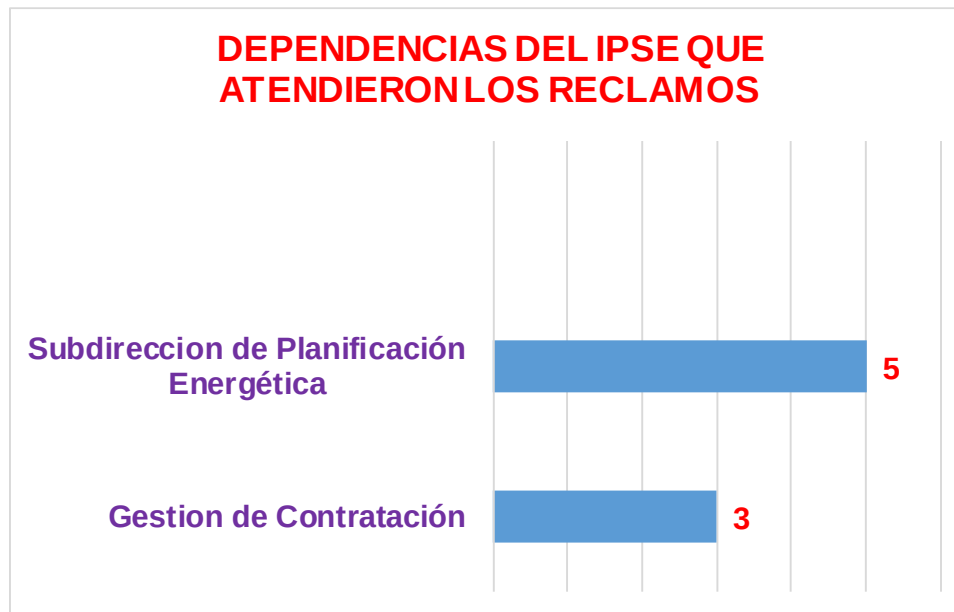


Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Las quejas que se presentaron en la entidad durante el periodo de auditoría corresponden al 62,5% es decir 5, fueron atendidas por la Subdirección de Planificación Energética, y el proceso de Gestión de Contratación el 37,5% como se muestra en el gráfico a continuación:



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



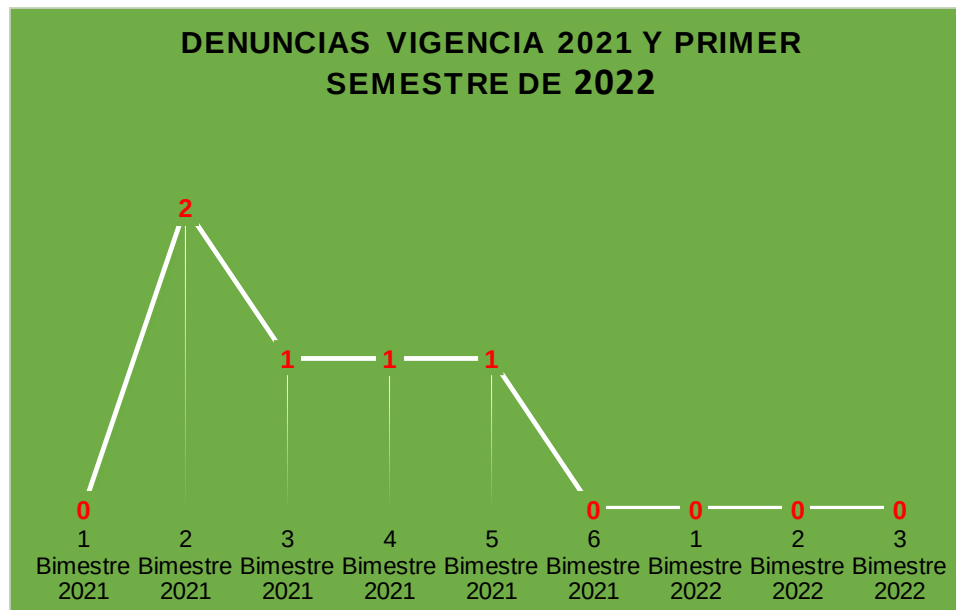
Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

DENUNCIAS

El Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas IPSE, recibió durante el periodo comprendido de la vigencia 2021 y primer semestre de 2022, cinco (5) denuncias, como se observa a continuación:



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



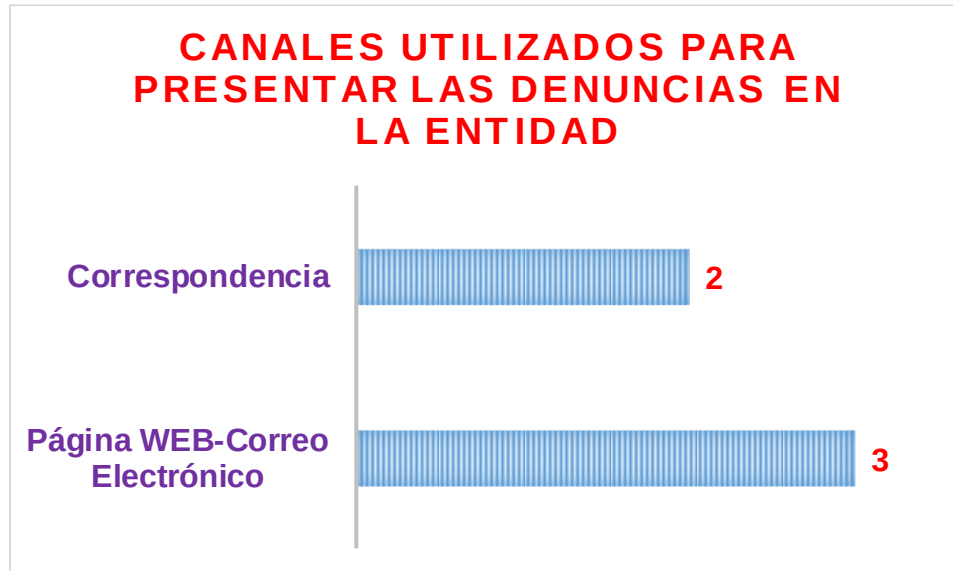
Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Una vez analizada la información correspondiente al segundo bimestre de 2021 se evidencio que, con radicado 20211330019652 se clasificó dentro de lo que se denomina en el informe “Denuncias Otras Entidades”, sin embargo, revisado su contenido corresponde a un Derecho de Petición, por tanto, su clasificación es errónea.

Los canales utilizados por los denunciantes durante el periodo auditado fueron en un 60% a través de Página WEB-Correo Electrónico y un 40% a través de correspondencia como se refleja en el siguiente gráfico:



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

5.3. IDENTIFICACION DE ACCIONES DE MEJORA DENTRO DEL PROCESO

Se pudo evidenciar que durante la vigencia 2021 mediante Resolución 20211300000785 del 25 de febrero con el fin de “Modificar y actualizar el reglamento para el trámite interno de atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas - IPSE”, dentro del cual en sus dos primeros artículos describe:

ARTÍCULO PRIMERO. Ámbito de Aplicación: La presente Resolución modifica y actualiza el reglamento para el trámite interno de atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas (en adelante IPSE).

ARTÍCULO SEGUNDO. Centro de Atención al Ciudadano. Crear al interior del Grupo de Administración de Bienes y Servicios, adscrito a la Secretaría General del IPSE, el Centro de Atención al Ciudadano para fortalecer los mecanismos de control y protección ciudadana contemplados en la Constitución Política de Colombia y en la legislación nacional.

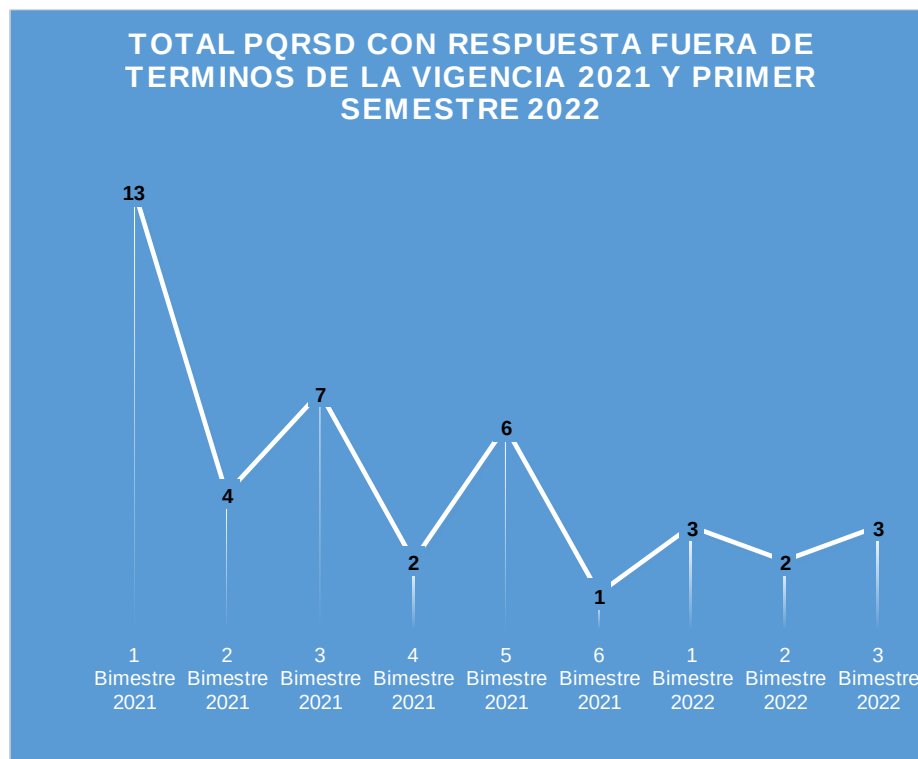
Es de anotar que el Centro de Atención al Ciudadano, anterior a esta resolución pertenecía al proceso “CEGAS” en cabeza de la Subdirección de Planificación Energética y que el sustento de las modificaciones aquí plasmadas se hacen con el fin de dar conformidad con la normatividad vigente, que ha desarrollado el manejo y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRS).



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

5.4. VERIFICAR LOS PQRS D CON RESPUESTA DESPUÉS DE TÉRMINOS, CON EL FIN DE ESTABLECER LAS CAUSAS PRINCIPALES QUE OCASIONARON DICHA SITUACIÓN.

En el periodo auditado la entidad dejó de responder 41 **PQRS D** dentro de los términos establecidos por la Ley, que corresponden al 2,8 del total recibido en el periodo analizado.



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Las dependencias o grupos de trabajo, con mayor número de PQRS D con respuesta fuera de términos son los siguientes:

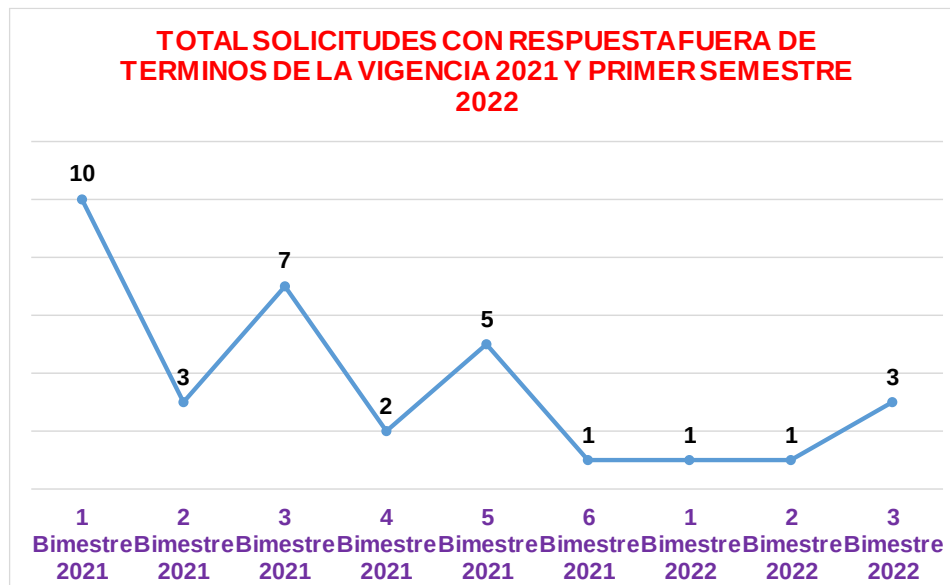


Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

PQRSD POR PROCESO CON RESPUESTA FUERA DE TERMINOS		
PROCESO	TOTAL	%
AREA FINANCIERA	14	34,1%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATOS Y SEGUIMIENTO	13	31,7%
SUBDIRECCION DE PLANIFICACION Y PROMOCIÓN ENERGETICA	13	31,7%
TALENTO HUMANO	1	2,4%

Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

El 80,5% corresponden a Solicitudes como se refleja en el siguiente gráfico:

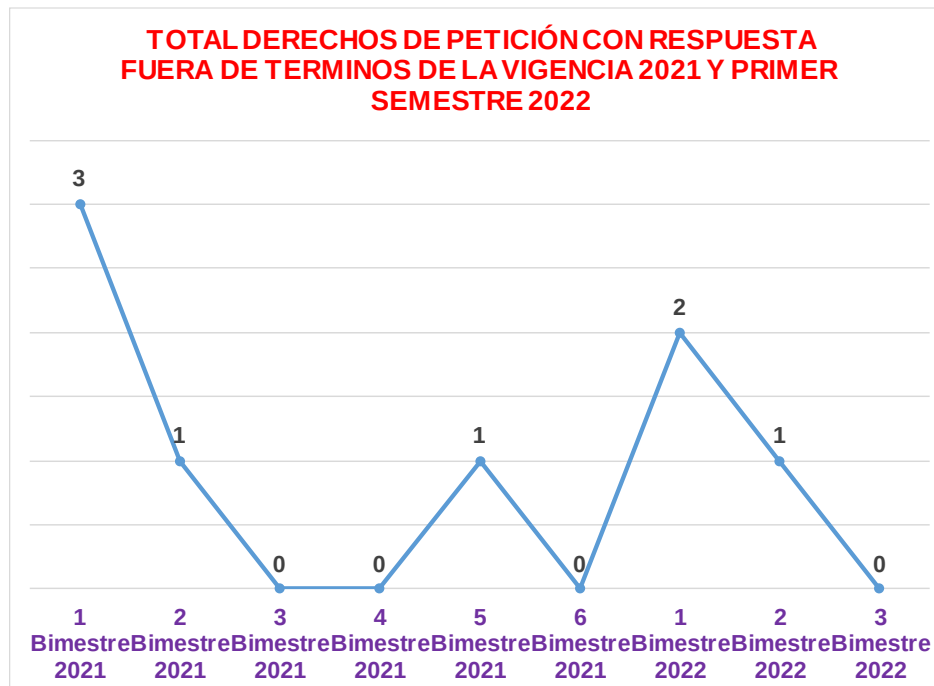


Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

Ocho (8) Derechos de Petición fueron respondidos en forma extemporánea, representando el 19,5% del total de PQRSD que en el periodo comprendido entre 2021 y primer semestre del 2022 incumplieron los términos establecidos para su respuesta, tal como se refleja en el gráfico a continuación:



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022



Fuente. Información reportada en los informes Bimensuales del auditado

En consideración a que según lo dispone el Artículo 23 de la Constitución Nacional “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y entidades públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”, a través de solicitudes, consultas, quejas, denuncias y reclamos, el IPSE estructuro el procedimiento IPSE-GS-P02 para el tramite interno de las PQRSD que le corresponde resolver. También estableció como atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, designando a un funcionario para que las clasifique según el procedimiento aprobado en el SGI, y una vez clasificadas las direcciona a las diferentes dependencias de acuerdo a su contenido según la competencia para dar respuesta a las mismas. Es importante tener en cuenta los términos de ley señalados para tal fin, y el recurso necesario para atender las mismas en forma oportuna.

En desarrollo de la auditoria se identificó las PQRSD con respuesta por fuera de los términos señalados por la Ley y los funcionarios y/o contratistas designados para atender las mismas, procediendo a solicitarles a los de mayor número de PQRSD respondidas



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

extemporáneamente durante el periodo de 2021 y primer semestre de 2022, que manifestaran las causas que originaron esos incumplimientos, a fin de conocer sobre los factores que incidieron a que la entidad respondiera fuera de los términos de Ley, de los 41 casos que se registran en ese periodo, sin que ello se considere como argumento en posibles consecuencias jurídicas y/o disciplinarias.

Como respuesta a la solicitud antes mencionada, manifestaron que las mismas llevan un trámite de revisión jurídica y de quien finalmente las firma que ocupa un tiempo importante en el proceso. De igual manera, manifestaron en forma reiterada, que por sobrecarga laboral el proceso de atención de las PQRSD en ocasiones conllevó al vencimiento de los términos establecidos para su respuesta.

5.5. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE LEY Y LOS CONTROLES AL PROCEDIMIENTO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRSD POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se presenta un instrumento que se utilizó en el procedimiento de auditoria, el cual contiene una descripción de la normatividad, la validación del cumplimiento por parte de la Entidad y la descripción de los resultados obtenidos durante la auditoria.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

I T E M	NORMA	CUMPLE			OBSERVACIONES GRUPO DE CONTROL INTERNO
		SI	NO	PARCIAL	
3	Decreto 1081 de 26 de mayo de 2015 Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	X			Al ingresar a la página web de la entidad no se logra ubicar un link en el cual el ciudadano pueda consultar el estado de la solicitud con el número de radicado previamente entregado. Más, sin embargo, teniendo en cuenta la información suministrada por el líder del proceso es posible realizar el seguimiento de manera telefónica.
4	Ley 1474 de 2011, art. 76 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X			En la actualidad la Entidad tiene vigente la resolución No 20211300000785 de 25 de febrero de 2021 "Por la cual se modifica y actualiza el reglamento para el trámite interno de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas" y de acuerdo a lo establecido en el artículo segundo "Centro de atención al ciudadano. Crear al interior del Grupo de Administración de Bienes y Servicios, adscrito a la Secretaría General del IPSE, el Centro de Atención al Ciudadano para fortalecer los mecanismos de control y protección ciudadana contemplados en la Constitución Política de Colombia y en la legislación nacional". Así mismo se observa en el artículo tercero, se describe como una de las funciones del Centro de Atención al Ciudadano: "(...) 1. Recibir, registrar, asignar y realizar seguimiento con el apoyo de las áreas interesadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRS) escritas o verbales que formulen las personas y que tengan relación con la misión y políticas institucionales. 2. Atender los canales de atención al ciudadano 3. Velar por que los diferentes líderes de proceso observen y apliquen los principios, términos y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para el Derecho Fundamental de Petición, o la norma que la modifique, derogue o sustituya. 4. Establecer controles para la oportuna y eficiente recepción, trámite y atención de las PQRS presentadas ante la Entidad. (...)" Es así, como se observa que en la actualidad la entidad tiene una área o grupo de trabajo denominada Centro de Atención al Ciudadano, quien es la encargada recibir, tramitar y resolver las PQRS que formulan los ciudadanos.
	La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular	X			El grupo de control interno del Instituto rinde un informe a la Alta Dirección sobre la atención oportuna de las PQRS, de manera Semestral y el cual se encuentra debidamente publicado en el sitio web de la entidad en el link: https://ipse.gov.co/informe-comportamiento-PQRS/
5	Recomendación de Mejora por parte del DAEP en la Política de Control Interno para la vigencia 2022. Permitir que la consulta y radicación de PQRS esté habilitada para dispositivos móviles.	X			El portal Web del Instituto es totalmente responsive , es decir que es capaz de adaptarse a cualquier dispositivo donde se visualice y por lo tanto se puede realizar la radicación de las PQRS por parte de la ciudadanía a través de dispositivos móviles.

5.5.1. RECEPCIÓN DE PQRS DE GRUPOS DE ATENCIÓN ESPECIAL

Los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 consagra la prelación en el turno de las solicitudes, quejas y reclamos por los niños, niñas y adolescentes, la atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública respectivamente.

En virtud de lo anterior, se procedió a verificar por parte de la auditoria en la página web en el link <https://ipse.gov.co/mapa-del-sito/ipse-scucha-atencion-al->



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

ciudadano/contactenos-pqrs/ el formato de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información a fin de establecer si se tienen dispuestas las categorías para la recepción de las PQRSD interpuestas por personas en situación de discapacidad y de atención especial. A continuación, se presenta una captura de pantalla en la cual se observa que en la actualidad el formulario presenta únicamente la categoría de niños, niñas y adolescentes, faltando las demás categorías señaladas por la norma.

Fuente: página web institucional

6. HALLAZGOS DE AUDITORIA

- **HALLAZGO No 1**

En el procedimiento IPSE-GS-P02 denominado “Procedimiento Gestión SPQR’S” vigente del SGI, se clasifica las Peticiones, Reclamos y Quejas desagregandola por temas, omitiendo realizar dicha organización con las Solicitudes, las cuales aparecen en los Peticiones en el numeral P10 mediante el nombre “solicitudes otros”, ignorando que las solicitudes constituyen el mayor porcentaje (93%) del las PQRSD, lo que evidencia que el procedimiento se encuentra desactualizado.

- **HALLAZGO No 2**



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

Se evidenció en la Auditoria que en del segundo bimestre de 2021, se incluyó en las estadísticas de las denuncias de este periodo, un Derecho de Petición correspondiente al Radicado 20211330019652, por tanto, su clasificación es errónea.

- **HALLAZGO No 3**

La Auditoria establecio que los temas clasificados de las PQRSD en el Item “Otros” corresponde a 20,4% de su total, razon por la cual se considera que la desagregacion por temas no se realizo al nivel adecuado, por lo cual impide realizar un analisis eficiente para la toma de decisiones.

- **HALLAZGO No 4**

Dado que el 2,4% del total de las PQRSD fueron respondidas fuera de terminos en el periodo auditado, se evidencia que existe incumplimiento por parte la entidad para dar respuesta oportuna a las mismas.

- **HALLAZGO No 5**

Se evidencia incumplimiento del criterio legal establecido por el Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2 en cuanto a los requisitos que debe cumplir el informe de solicitudes de acceso a la información puesto que en la actualidad no se observa la siguiente información: i) el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución y ii) el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

- **HALLAZGO No 6**

En consideración a la estructura y especialización de las PQRSD, al realizar la consulta del procedimiento codificado como IPSE-GS-P02 denominado Procedimiento Gestión SPQR'S, observamos que se encuentra desactualizado en las definiciones, desarrollo, flujograma, identificación de riesgos entre otros, siendo su última actualización la realizada el 12 de septiembre del 2011. (Consulta realizada al SGI jueves 17 de noviembre de 2022)

- **HALLAZGO No 7**

En desarrollo de la auditoria se evidencia dentro de la clasificación de los conceptos por Derechos de Petición, Quejas y Reclamos aparece “Denuncias sobre Otras entidades (Alcaldías, Prestadores, etc.)” los cuales por ser según se indica de otras entidades, la competencia para dar respuesta de fondo a los mismos es de esas instancias, por tanto, la entidad tendría como obligación responder al interesado del traslado al competente de forma inmediata (Ley 1755 Art 21). Al incluirse dentro de los informes de gestion de los



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

Derechos de Petición, Quejas y Reclamos este concepto, impacta los resultados de la entidad.

- **HALLAZGO No 8**

De acuerdo a la información recaudada en desarrollo de la auditoría sobre la atención de PQRS en el periodo auditado, se evidencia incumplimientos en los términos establecidos para responder las mismas en oportunidad. El Grupo de Control Interno presentó los informes semestrales sobre el comportamiento de las PQRS realizando las recomendaciones correspondientes; Sin embargo, la entidad ha limitado sus acciones de mejora a elaborar piezas audiovisuales publicadas a través de la intranet con destino a los clientes internos, que han sido a criterio de esta auditoría insuficientes para disminuir la cantidad de PQRS con respuesta fuera de términos.

- **HALLAZGO No 9**

Se observó en el procedimiento de gestión de PQRS IPSE-DO-P03, en el punto 3 actividad No 12 establece “Elaboración y presentación del Informe de gestión de PQRS al Comité de Dirección. Periodicidad bimestral”, situación que contradice el Decreto 2232 de 1995 en su artículo 9 ítem 3 el cual señala que las “Actividades del Jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: - Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una **periodicidad mínima trimestral**, al jefe o director de la entidad” (Negrilla fuera de texto). Razón por la cual se evidencia que el procedimiento y la periodicidad de la elaboración del informe no se adhiere a los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

- **HALLAZGO No 10**

En atención a que el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, estableció que “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.” Así las cosas, la auditoría en muestra seleccionada evidenció que dentro del periodo auditado, en varias “Denuncias sobre Otras Entidades (Entes Prestadores, Alcaldías, etc.)” el IPSE realizó el traslado por fuera de los términos señalados, incumpliendo la norma legal vigente.

- **HALLAZGO No 11**

De acuerdo a los documentos allegados a esta auditoría entre otros: informes bimestrales, procedimiento SGI IPSE-DO-P03 y otros documentos presentados de PQRS a esta



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

auditoria, se observa que la denominación dada por parte del proceso es: “GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS”

Según consulta realizada por esta auditoria, la Unidad de científicos de datos del Departamento Nacional de Planeación, Dirección de Desarrollo Digital desde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), desarrolló la guía “**ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**”, donde se exponen y soportan todos argumentos y criterios que conducen a la clasificación dada.

Por lo anterior la auditoria encuentra inconsistente la actual clasificación de Solicitudes, las cuales deberán clasificarse dentro de las Peticiones y adicionarse un ítem llamado “Sugerencias”.

- **HALLAZGO No 12**

Se observó por parte de esta auditoría que en los informes de PQRSD publicados en la página web, se informa el número de solicitudes y luego se hace la descripción de “solicitudes generales” y “derechos de petición”. Al respecto el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 señala que “(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (...)”. Por tal razón, la actual clasificación no se encuentra conforme a la norma vigente.

7. RECOMENDACIONES

- ❖ Se observa que en el procedimiento de PQRSD se tiene un paso a paso para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias para otras lenguas nativas o dialectos oficiales en Colombia. Se recomienda disponer un canal por el cual se puedan recibir PQRSD en dichos dialectos.
- ❖ Se recomienda igualmente, informar en la pagina web, mediante videos hablados en lenguas nativas de las comunidades con las que mayor contacto tenga la Entidad, el procedimiento para la atención de PQRSD.
- ❖ En el marco del Decreto 2232 de 1995, se establece la presentación de informes trimestrales de PQRSD , por lo que se recomienda ajustar el procedimiento a lo allí señalado.



Bogotá, D.C., Diciembre 12 de 2022

- ❖ Se sugiere que se diseñe una herramienta tecnológica, que permita al ciudadano realizar el seguimiento al radicado de la PQRSD de manera expedita.

WILLIAN HUMBERTO ROA BARRAGÁN
Auditor Control Interno

YENNY PAOLA POTES SEGURA
Auditor Contratado